Tecnologias da Informação e Comunicação

Manual Nº 5

Curso de Microcrédito
Financiado por

Parceria com Millennium BCP

Produção da

e

FICHA TÉCNICA

Origem	Este manual faz parte de uma série de manuais concebidos em 2006 para preparar empresários que trabalham com apoio a Microcrédito.
Orientação da colecção	Esta colecção é orientada pela UNIAUDAX, e pela FORMEDIA. Liderou os trabalhos Eduardo Cruz
UNIAUDAX	AUDAX – Empreendedorismo e Empresas Familiares Criado em Julho de 2005 pelos Associados Fundadores INDEG/ISCTE e ICAT/FCUL, o AUDAX teve a sua origem na Pós-graduação Empreendedorismo e Criação de Empresas, actualmente na sua 5ª Edição, e tem como missão estudar e promover o espírito empreendedor e intervir junto de potenciais empreendedores e empresários de organizações de natureza familiar. As principais actividades do Centro abrangem áreas como a investigação, consultoria, eventos, publicações, formação e promoção e acompanhamento de veículos de investimento, como é o caso do fundo de capital de risco FIQ Universitas. http://www.audax.iscte.pt
FORMEDIA	FORMEDIA – Instituto Europeu de Formação de Empresários e Gestores, é uma empresa de formação de executivos, especializada em e-Learning, especialmente vocacionada para o mundo de língua portuguesa, com os melhores programas internacionais. Tem actividades regulares em Portugal, Angola, Cabo Verde e Moçambique, em regime presencial e a distância, Online, com recurso à Internet e Multimédia. Em 2006 iniciou também actividades no Brasil. Funciona com parceiros de elevada qualidade, oriundos dos diversos continentes. Criada em 1988, a FORMEDIA definiu a sua missão como um centro de desenvolvimento de gestão, que visa implementar o espírito empresarial nos países de língua portuguesa, utilizando de forma inovadora as mais modernas tecnologias.
Propriedade e direitos de autor	A propriedade e os direitos de autor são cedidos à Fundação Calouste Gulbenkian.
Autoria	A autoria do manual é de Dr.ª Graça Tinoco

Índice

Síntese do Manual ... 5
Tecnologias da Informação e Comunicação ... 7
Capítulo 1 ... 9
As Tecnologias da Informação nas Micro Empresas ... 9
Objectivos de Aprendizagem do Capítulo ... 11
Cenário ... 13
Estratégia ... 15
A Informação e as Tecnologias da Informação e Comunicação nas Micro Empresas ... 16
Benefícios da Utilização das TIC nas Empresas ... 20
Escolha de um Programa de Gestão ... 23
Recomendações para a Acção ... 27
Solução para o Cenário ... 29
Exercícios para resolver ... 31
Capítulo 2 ... 33
Instalar e iniciar o Programa de Gestão ... 33
Objectivos de Aprendizagem do Capítulo ... 35
Cenário ... 37
Estratégia ... 39
Instalação ... 40
Inicialização e Parametrização ... 41
Funcionalidades e Navegação entre elas ... 43
Recomendações para a Acção ... 45
Solução para o Cenário ... 47
Exercícios para Resolver ... 49
Capítulo 3 ... 51
Gestão de Clientes, Fornecedores e Produtos ... 51
Objectivos de Aprendizagem do Capítulo ... 53
Cenário ... 55
Estratégia ... 57
Gestão de Clientes ... 60
Gestão de Fornecedores ... 63
Gestão de Produtos e Stocks ... 64
Recomendações para a Acção ... 67
Solução para o Cenário ... 69
Exercícios para Resolver ... 71
Capítulo 4 ... 73
Facturação, Pagamentos/Recebimentos e Contas Correntes ... 73
Objectivos de Aprendizagem do Capítulo ... 75
Cenário ... 77
Estratégia ... 79
Emissão de Documentos de Facturação ... 81
Gerir Pagamentos e Recebimentos ... 86
Contas Correntes ... 90
Recomendações para a Acção ... 93
Solução para o Cenário ... 95
Exercícios para Resolver ... 97
Bibliografia e Webgrafia ... 99

Síntese do Manual

O Desafio das Novas Tecnologias

A sociedade moderna está a produzir, a um ritmo impressionante, uma quantidade de novos conhecimentos e tecnologias, frutos da crescente evolução científica e de uma maior globalização. Nesta mudança social e tecnológica a informação eficaz e precisa assume um papel de destaque no desenvolvimento e sustentação das empresas.

No actual contexto de mercado a informação tornou-se um recurso estratégico para qualquer empresa. Esta, para ser competitiva, é obrigada a saber utilizar e gerir a informação de forma a criar valor acrescentado e promover o desenvolvimento do negócio.

Conceitos como *Tecnologias da Informação e Comunicação* (TIC), *Computador*, *Internet*, *Multimédia* e muitos outros fazem parte da nossa realidade, a nível das empresas e mesmo a nível pessoal.

Contudo, a detenção da tecnologia, quer falemos de equipamentos quer de programas, não representa, em si mesma, uma vantagem competitiva para a empresa. De facto a utilização da tecnologia pela tecnologia é infrutífera.

O que realmente faz a diferença é a forma como se conseguem aproveitar as funcionalidades disponibilizadas para criar uma maior eficácia e eficiência na realização das tarefas inerentes à gestão da empresa.

Para tal, qualquer empresário necessita de conhecer as potencialidades das várias soluções tecnológicas disponíveis no mercado e dispor de alguns critérios que lhe permitam escolher a mais adequada aos objectivos da empresa.

Por último necessita de saber utilizá-las, não só nas tarefas já conhecidas, mas também para promover novas soluções de trabalho.

Tecnologias da Informação e Comunicação

Introdução

A informatização de uma pequena empresa reveste-se da mesma importância que a de uma de maiores dimensões e requer que a abordagem se realize numa perspectiva de gestão do negócio e não de simples automatização das tarefas susceptíveis de serem automatizáveis.

Financeiramente, quase todas as pequenas empresas podem beneficiar das TIC. No entanto, os riscos e as dificuldades envolvidas, bem como o desconhecimento desse universo, desencorajam muitas vezes a realização desse investimento.

Ao apresentarmos uma visão estruturada de todo o processo, pretendemos ajudar os empresários a desenvolver as suas próprias ideais e a encarar a introdução das novas tecnologias como um benefício para a sua empresa, que acrescentará valor aos seus produtos.

Objectivos de aprendizagem do Manual

No final do manual o micro empresário deverá saber:

1. Reconhecer a importância das tecnologias da informação e comunicação para uma gestão eficaz da micro empresa;
2. Compreender a necessidade e as vantagens da utilização de um programa de gestão, em particular do *Gestwin;*
3. Instalar e efectuar os procedimentos necessários à inicialização do *Gestwin* no seu computador;
4. Utilizar o *Gestwin* para gerir Clientes, Fornecedores e Produtos;
5. Criar diferentes tipos de documentos de Facturação;
6. Gerir as operações de Pagamentos/Recebimentos;
7. Interligar algumas das funções permitindo uma visão global do andamento do negócio.

Conteúdos

Este Manual apresenta os seguintes capítulos:

Capítulo	Página
1. As Tecnologias da Informação nas Micro Empresas	9
2. Instalar e iniciar o Programa de Gestão	33
3. Gestão de Clientes, Fornecedores e Produtos	51
4. Facturação, Pagamentos/Recebimentos e Contas Correntes	73

Capítulo 1

As Tecnologias da Informação nas Micro Empresas

Conteúdos

Este capítulo apresenta os seguintes tópicos:

Tópico	Página
Objectivos de Aprendizagem do Capítulo	11
Cenário	13
Estratégia	15
▪ A Informação e as Tecnologias da Informação e Comunicação nas Micro Empresas	16
▪ Benefícios da Utilização das TIC nas Empresas	20
▪ Escolha de um Programa de Gestão	23
Recomendações para a Acção	27
Solução para o Cenário	29
Exercícios para Resolver	31

Objectivos de Aprendizagem do Capítulo

Introdução

O principal benefício que a tecnologia da informação traz para as empresas é a sua capacidade de melhorar a qualidade e a disponibilidade de informações e conhecimentos importantes para a empresa, seus clientes e fornecedores e de melhorar os seus processos de negócio.

Neste capítulo vai perceber como a introdução das Tecnologias de Informação e Comunicação podem ajudá-lo a incrementar a performance da sua empresa, maximizando o retorno financeiro do investimento e minimizando o risco associado à mudança.

Objectivos de aprendizagem

No final deste capítulo, o formando deverá:

- Compreender a importância da informação numa empresa;
- Utilizar as TIC para uma gestão mais eficaz;
- Analisar os diferentes programas de gestão;
- Escolher o programa de gestão mais adequado.

Cenário

Introdução

A Trilho – Eco-Turismo da Serra Algarvia – é uma pequena empresa que assenta a sua actividade na realização de diferentes tipos de passeios pela serra Algarvia, procurando seguir uma política de qualidade no serviço prestado.

Iniciou a sua actividade há cerca de um ano, os seus clientes não são muitos e o volume de negócios é reduzido. Pergunta-se a si mesma qual o interesse de gastar dinheiro na aquisição de equipamento informático e num programa de gestão.

Desconhece como avaliar os produtos que vários vendedores lhe propõem e escolher o mais adequado, e sente-se confusa.

Não percebe porque se diz que “a informação é vital para uma empresa” e gostava de perceber porquê.

Estratégia

Introdução

A direcção da Trilho tem razão para se sentir confusa.

Muitas vezes gasta-se demasiado dinheiro em Tecnologias de Informação e Comunicação – TIC, sem tirar proveito. A pressão dos vendedores é grande, prometem que os programas de gestão resolvem tudo, que são fáceis de utilizar e, se não tivermos alguns cuidados prévios, os resultados podem não ser animadores.

Neste tópico vai ficar a perceber a importância da informação na tomada de decisões de gestão no dia a dia da sua empresa e como as TIC podem ajudar a torná-la mais produtiva e competitiva e, ao mesmo tempo, reduzir custos operacionais.

Vamos ainda abordar alguns aspectos que o micro empresário deve conhecer antes de decidir qual o programa de gestão que vai utilizar na sua empresa de forma a garantir o retorno do investimento realizado na sua aquisição.

A Informação e as Tecnologias da Informação e Comunicação nas Micro Empresas

Tecnologia e mudança

Os Sistemas de Informação mais modernos oferecem oportunidades sem precedentes para a melhoria dos processos internos e dos serviços prestados ao consumidor final.

Contudo, convêm esclarecer que os Sistemas de Informação e os computadores não possuem "poderes mágicos" de resolver problemas de gestão, racionalizar processos ou aumentar a produtividade.

Bill Gates, no livro “A Estrada do Futuro”, faz o seguinte comentário:

"*Directores de empresas pequenas e grandes ficarão deslumbrados com as facilidades que a tecnologia da informação pode oferecer.*

Antes de investir, devem ter em mente que o computador é apenas um instrumento para ajudar a resolver problemas identificados. Ele não é, como às vezes as pessoas parecem esperar, uma mágica panaceia universal.

Se ouço um empresário dizer: "Estou a perder dinheiro, é melhor comprar um computador", digo-lhe para repensar a sua estratégia antes de investir.

A tecnologia, na melhor das hipóteses, irá adiar a necessidade de mudanças mais fundamentais.

A primeira regra de qualquer tecnologia utilizada nos negócios é que a automação aplicada a uma operação eficiente aumenta a eficiência. A segunda é que a automação aplicada a uma operação ineficiente aumenta a ineficiência.".

O novo desafio para as empresas está no alcance das metas e objectivos organizacionais e no aperfeiçoamento dos processos organizacionais, aproveitando as vantagens oferecidas pelas TIC.

As Tecnologias da Informação estão a permear a cadeia de valor, em cada um de seus pontos, transformando a maneira como as actividades são executadas e a natureza das interligações entre elas.

Estão, também, a afectar o objectivo competitivo e a reformular a maneira como os produtos e serviços atendem às necessidades dos clientes.

Estes efeitos explicam porque adquiriu um significado estratégico e se diferencia de muitas outras tecnologias utilizadas nos negócios.

Continua

A Informação e as Tecnologias da Informação e Comunicação nas Micro Empresas, Continuação

Sistemas de Informação e Tecnologias da Informação

Sistema de Informação é um conjunto de procedimentos logicamente organizados entre si, informatizados ou não, que visa o tratamento de todos, ou parte, dos dados de uma empresa, transformando-os em informação.

Toda a empresa possui um Sistema de Informação, mesmo que precário, podendo mesmo ser total ou parcialmente manual.

A Tecnologia da Informação manipula as informações, desde a recolha até à transmissão. A sua utilização, aliada aos Sistemas de Informação, gera mudanças no processo de produção e nas formas de comunicação dentro da empresa.

Dado e informação

Dados são os elementos conhecidos do problema que se deseja resolver. São, portanto, brutos, oriundos de levantamentos, questionários ou pesquisas efectuadas.

A Informação resulta do processamento dos dados de forma que tenham significado para o seu receptor, possuindo valor real ou percebido, relativamente às decisões actuais ou futuras.

A informação só tem qualidade quando atende aos seguintes requisitos:

- Ser fiável, pois as distorções são mais prejudiciais do que a falta de informações;
- Ser gerada em tempo útil;
- Ser comparável, de modo que se possa comparar o planeado com o realizado;
- Possuir um nível de detalhe compatível com as peculiaridades do sector a que deva atender.

Importância da informação

A concorrência intensifica-se à medida que o mercado se desenvolve, e com ela a necessidade de melhorar quantitativa e qualitativamente a capacidade de decisão, a todos os níveis da gestão.

Para escolher a melhor opção para a empresa e tomar as decisões rapidamente e com segurança é preciso manipular e relacionar volumes cada vez maiores de informação.

Daí que seja vital, para qualquer empresa, a promoção de mecanismos que permitam a acumulação de informação de forma organizada e acessível a todos os decisores.

A tecnologia actual permite aquilo que manualmente se torna hoje impossível de conseguir: dispor dessas informações fiáveis, em tempo útil e com o detalhe adequado a cada nível de decisão.

Continua

A Informação e as Tecnologias da Informação e Comunicação nas Micro Empresas, Continuação

Necessidades de informação

No início da introdução das novas tecnologias, estas eram usadas numa perspectiva administrativa, para resolver os problemas de facturação, essencialmente. A gestão preocupava-se em equilibrar as despesas operacionais e com fornecedores, com, por outro lado, as receitas geradas pelos clientes.

A informação necessária para esse tipo de gestão limitava-se à existente nas bases de dados de clientes e fornecedores.

Mas a evolução do mercado obriga-as a estarem preparadas para outros desafios. As exigências dos clientes, a carestia das matérias-primas e da mão-de-obra e o aumento da concorrência exigem outras soluções que gerem novas oportunidades.

Os gestores precisam de um conhecimento detalhado das necessidades e preferências dos seus clientes e, se possível, anteciparem-se desenvolvendo novos produtos e serviços; precisam de conhecer a sua posição face à concorrência e melhorar os seus pontos fracos.

Confrontam-se agora com a necessidade de sistemas integrados de extracção, armazenamento, tratamento e disponibilização de grandes volumes de informação, bem como de acesso a redes de comunicação e à informação disponível na Internet.

Planeamento do sistema de informação

Mas nem toda a informação é relevante. Sem um planeamento adequado do processo de informatização podemos correr o risco de dispor de um amontoado de informações sem estruturação que não vão servir para tomar decisões.

Um sistema de informação bem planeado ajuda a melhorar a vantagem competitiva no mercado e permite a identificação de novas oportunidades e de novos produtos.

O planeamento do sistema deve começar pela análise dos objectivos do negócio e pelo estabelecimento de um elo entre aqueles e as informações e os processos necessários para atingi-los com sucesso. Só as informações alinhadas com os objectivos da organização serão relevantes e só essas constituem um factor crítico para a tomada de decisão.

Na segunda fase deste planeamento define-se o perfil tecnológico pretendido para a empresa e a tecnologia mais adequada para atingir os objectivos do negócio.

Para garantia de sucesso, é imperioso que a adopção de tecnologia de informação faça parte integrante da estratégia geral da empresa. A tecnologia deve servir de alavanca para transformar a empresa e os empresários terão de entender e dirigir este processo.

Continua

A Informação e as Tecnologias da Informação e Comunicação nas Micro Empresas, Continuação

Conclusões finais

Os sistemas de informação são, nos tempos actuais, uma área fundamental da gestão das empresas, da qual podem decorrer vantagens competitivas.

Contudo, se não lhes for dado o tratamento adequado, podem limitar o desenvolvimento ou mesmo a viabilidade do negócio.

Esse problema agudiza-se nas pequenas empresas, nas quais é importante que os investimentos tecnológicos sejam produtivos e gerem retorno financeiro desde o primeiro instante, uma vez que é imperativo para elas realizar o negócio mais eficientemente.

Para obter sucesso num processo de mudança tecnológica, é necessário, previamente, determinar as características do mercado e a sua evolução, o relacionamento da empresa com o meio envolvente e definir os objectivos do negócio.

A partir do conhecimento desses objectivos, estabelecer as informações e os processos necessários para os atingir, para, finalmente, conhecendo a tecnologia disponível, escolher a solução mais adequada e obter o retorno do investimento.

Benefícios da Utilização das TIC nas Empresas

Investir nas tecnologias

As ferramentas de informática estão ao alcance de qualquer empresa, de qualquer dimensão. Não usá-las significa perder a oportunidade de crescer. Adoptá-las de forma adequada dará vantagens aos seus investimentos e resultados para o seu negócio.

O principal argumento usado pelas micro e pequenas empresas para evitar a utilização da tecnologia no seu negócio é o custo. Nas empresas pequenas, com poucos recursos e sem capacidade de altos investimentos, a tecnologia sempre foi considerada um "custo" desnecessário.

Mas a razão para que a sua empresa deixe de pensar em gastar com tecnologia e comece a pensar em investir em tecnologia é simples: ela deixou de ser exclusiva das grandes organizações.

Argumentos a favor

A rápida evolução e a competição entre os principais fornecedores fazem com que **os preços não parem de baixar**. A ideia que a Tecnologia é cara deixou de ser verdadeira há muito tempo.

Actualmente o software é mais "amigável", ou seja, os programas estão mais **fáceis de usar** e são mais intuitivos. Dizer que a Tecnologia é difícil é falso.

Hoje em dia a Tecnologia **não requer manutenção nem know-how** internos à empresa. Há, no mercado, ofertas de serviços de instalação, implementação e suporte técnico com custos muito reduzidos.

Muitos empresários defendem a ideia de que, com o crescimento da Internet, aumentou a possibilidade de um ataque externo e, portanto, que a Tecnologia é insegura. Mas com a adopção de procedimentos de **segurança** simples pode-se ajudar a minimizar os riscos e os problemas serão praticamente eliminados.

A tecnologia é hoje encarada como uma matéria-prima ou um bem de grande consumo **indispensável**, assim como a electricidade ou o petróleo, seja qual for o tipo de actividade. Dizer que "a Tecnologia é dispensável no meu negócio" é um absurdo, actualmente.

Benefícios para a empresa

Concluindo, se antevê que a tecnologia pode trazer benefícios para o seu negócio, o retorno vai seguramente compensar os investimentos.

A adopção das novas tecnologias é sempre um marco significativo na vida de uma organização, pois favorece a competitividade e a abertura de novas janelas, capazes de conseguirem guiar as organizações ao sucesso.

Mas não basta investir em tecnologia; é preciso introduzir inovação nos processos e mudar as mentalidades dos empresários. O resultado final será mais produtividade e custos mais baixos para o seu negócio.

Continua

Benefícios da Utilização das TIC nas Empresas, Continuação

Vale a pena investir?

Se pensa que as tecnologias são um custo desnecessário para a sua empresa, vamos tentar mostrar que, quando bem aplicados, os recursos tecnológicos vão ajudá-lo a reduzir custos, tornando a sua empresa mais eficiente e produtiva.

Mas afinal, quais são as vantagens de uma micro empresa em investir os seus poucos recursos em tecnologia? Será que vale mesmo a pena?

Vejamos alguns argumentos que o vão ajudar a decidir, e a perceber, que ao investir em tecnologia pode melhorar a competitividade da empresa.

Vantagens do investimento

A informatização é hoje o meio mais eficiente para **reduzir os custos**. Com a automatização dos processos manuais poupa-se tempo e dinheiro.

Ao automatizar essas tarefas vai **gastar menos tempo** em certas actividades, o que quer dizer que a produtividade aumenta. E isso pode fazer a diferença perante os seus concorrentes.

A tecnologia, se bem aplicada, ajuda a sua empresa a **atender melhor os seus clientes**. Desde sistemas sofisticados de atendimento ao cliente, conhecidos pela sigla de CRM, até coisas simples, como a utilização do e-mail, são ferramentas que melhoram o atendimento ao cliente.

A Internet é hoje uma ferramenta essencial para a comunicação com parceiros de negócios e clientes. É fundamental para reduzir custos, ajuda a atender melhor o cliente e **promove a integração dos negócios** de forma rápida e barata. Vender pela internet ou realizar transacções electrónicas já não é um exclusivo das grandes empresas.

Resultados

Para uma empresa alcançar bons resultados utilizando as tecnologias de informação, não basta comprar os equipamentos e pô-los a funcionar.

Se pretende atingir os objectivos de redução de custos e produtividade, citados anteriormente, deve ter em conta algumas recomendações.

Continua

Benefícios da Utilização das TIC nas Empresas, Continuação

Como obter resultados

Em primeiro lugar as TI têm de estar **alinhadas com os objectivos do negócio**. Muitas vezes o empresário nem sequer tem uma estratégia bem definida para o negócio, com o consequente desalinhamento dos investimentos tecnológicos.

Inventarie as dificuldades e problemas do passado de forma a não repetir os mesmos erros. Comece por **soluções tecnológicas não muito complexas** e simplifique o ambiente de trabalho uniformizando o software e os equipamentos da sua empresa.

Se o investimento for elevado para uma micro-empresa, **defina prioridades,** começando pelos que são prioritários para o *core* do negócio. Estabeleça objectivos, *timings* e resultados esperados e controle-os e verifique-os.

Reanalise os seus processos, a maneira pela qual a sua empresa faz determinada tarefa. A introdução de uma nova tecnologia permite muitas vezes que o trabalho seja feito de uma forma tão diferente, que é melhor ignorar os esforços para melhorar e começar do zero. Não adianta automatizar a ineficiência.

E – por último mas talvez o mais importante – **as pessoas**. Invista na Formação.
Não adianta comprar soluções tecnológicas se os seus colaboradores não sabem explorar o potencial que estas oferecem.

Escolha de um Programa de Gestão

Introdução

Um programa de gestão é um conjunto de ferramentas logicamente organizadas entre si, constituindo uma aplicação da tecnologia da informação a um conjunto de funções empresariais, como, por exemplo, um programa de gestão comercial ou um programa de gestão financeira.

Vantagens da utilização dos programas de gestão

Um programa de gestão permite a resolução de alguns problemas chave, numa empresa, tais como:

- Automatiza processos operativos e administrativos;
- Melhora o acesso à informação;
- Melhora os processos de comunicação necessários para trocar e partilhar informação;
- Reduz a circulação de papel entre os vários sistemas e intervenientes;
- Diminui espaço de arquivo físico.

Como escolher

O mercado informático é suficientemente vasto em programas de gestão para pequenas e médias empresas, pelo que se torna difícil decidir por qual optar.

Como é óbvio, não é sensato decidirmos pela primeira solução que nos apresentam.

Infelizmente, muitas vezes é isso que acontece ou porque não há tempo para analisar os produtos ou porque nos assustamos por não dominarmos o mundo das tecnologias.

A escolha é feita por razões tão obtusas como por ser o programa que o amigo usa, porque o vendedor o descreve como o melhor e o único que se adapta à nossa empresa ou ainda simplesmente por ter uns ecrãs coloridos e atraentes.

É aconselhável consultar um número razoável de fornecedores e conhecer alguns critérios que o podem ajudar a avaliar as soluções por eles apresentadas.

Critérios de escolha

A importância que o software de gestão assume para o correcto funcionamento da empresa leva a que se deva ter em conta, na altura da decisão, algumas características fundamentais, que servirão como critérios de escolha.

Embora não exaustivamente, apresentam-se de seguida as principais características gerais e técnicas geralmente utilizadas para avaliar e decidir o programa a adquirir.

Continua

Escolha de um Programa de Gestão, Continuação

Características gerais

Eis algumas características gerais que um programa de gestão deve apresentar:

- Apresentação das funcionalidades necessárias à execução das actividades relativas à gestão;
- Solução flexível que se adapte às necessidades actuais da empresa e à evolução dos seus processos;
- Fiabilidade de modo a que os utilizadores possam ter confiança nos seus resultados;
- Facilidade de utilização e aprendizagem;
- Desenvolvimento continuado de novas versões;
- Custo acessível, não só de aquisição, mas também de manutenção e actualizações;
- Qualidade da assistência técnica.

Características técnicas

Eis algumas características técnicas essenciais a um bom programa de gestão:

- Simplicidade de instalação, parametrização (configuração);
- Facilidade de integração quer com aplicações Windows quer com outro software e serviços on-line;
- Configuração de permissão de acessos;
- Número de utilizadores suportado;
- Interface de utilização atractivo;
- Pesquisa simples e visualização imediata dos documentos;
- Possibilidade de importar/exportar dados;
- Segurança dos dados;
- *Web forms* para acessos mais eficazes dentro e fora da empresa.

Escolha do *Gestwin*

O *Gestwin* é um programa de gestão comercial que obedece à generalidade destes critérios e foi, por isso, escolhido de entre várias alternativas para apoiar este projecto.

Com os seguintes módulos e funcionalidades – clientes, fornecedores, stocks, facturação, pagamentos, encomendas e caixa e bancos – permite saber a qualquer momento como está a evoluir a sua empresa, em termos de rentabilidade e disponibilidade financeira, possibilitando-lhe ainda fazer algumas extrapolações com base em previsões que faculta.

Para qualquer empresário ou gestor, uma das principais dificuldades e preocupações é controlar o seu negócio e o seu dinheiro.

O *Gestwin* é o software ideal para o auxiliar neste objectivo, constituindo-se como ferramenta capaz de dar resposta às necessidades, cada vez mais, sentidas pelo universo empresarial – a necessidade de planear a actividade da empresa, tanto ao nível do seu desempenho comercial, como do financeiro.

Continua

Escolha de um Programa de Gestão, Continuação

Características do *Gestwin*

O *Gestwin* é um programa de gestão muito intuitivo e fácil de utilizar e instalar.

De grande facilidade é igualmente o processo de conversão de dados de outros programas, nomeadamente DBF, XLS, etc., o que torna extremamente fácil e cómoda a decisão de deixar de utilizar outras aplicações e passar a utilizar e beneficiar das vantagens que o *Gestwin* proporciona.

Está disponível em 5 versões (*Junior*, *Lite*, *Full*, *Net* e *Multiempresa*), sendo sempre possível evoluir de uma para a outra, aproveitando toda a informação e indo assim ao encontro das especificidades e necessidades de cada empresa.

A tabela seguinte apresenta as principais características que tornam o Gestwin um programa tão eficaz na gestão comercial duma empresa:

Rapidez e fiabilidade	✓
Facilidade de utilização e aprendizagem	✓
Funcionamento em Rede	✓
Boa interface de utilização	✓
Boa capacidade de parametrização	✓
Importação e exportação de dados	✓
Comunicação directa via telefone e internet	✓
Versões POS e Multiempresa	✓
Capacidade de cruzamento de informação	✓
Manual de utilização	✓
Ligação a Processador de Texto e outras ferramentas Windows	✓
Gestão de Utilizadores	✓
Salvaguarda automática de dados	✓
Gestão de *Passwords* de segurança	✓

Recomendações para a Acção

Introdução Aqui apresentamos uma Ficha de Recomendações para a Acção.

Nº	Recomendação	Sugestão
1	Proteja a sua informação, de negócio, de acessos não autorizados	Em qualquer empresa é importante limitar o acesso à informação, mantendo privada a informação sensível. Com um servidor, é possível controlar acessos através da atribuição de permissões a cada utilizador e evitar o acesso externo indesejado, mantendo a rede da empresa segura.
2	Proteja o seu sistema informático dos vírus	Os vírus informáticos são programas concebidos para interferir com o funcionamento do computador, para registar, corromper ou eliminar dados, ou propagar-se para outros computadores e pela Internet, para tornar os computadores mais lentos e criar outros problemas. Nada pode garantir a segurança do seu computador a cem por cento. Contudo, pode melhorá-la se mantiver o seu computador actualizado, se possuir software antivírus e se seguir algumas boas práticas, tais como nunca abrir ficheiros suspeitos.
3	Utilize a Internet para expandir o negócio	A utilização da Internet nos processos de negócios cria as bases para a redução de custos, para a simplificação de procedimentos e sobretudo para alcançar novos mercados. O recurso a estas tecnologias é extremamente útil para a expansão dos negócios em novos mercados.
4	Transmita uma imagem mais profissional aos seus clientes	Independentemente da dimensão do seu negócio, o *Web site* da sua empresa e o e-mail são instrumentos essenciais para comunicar profissionalismo. Com um *Web site* torna a informação acessível a uma larga audiência. Qualquer pessoa ligada à Internet pode ver o que a empresa oferece, traduzindo-se numa forma muito efectiva e económica de atrair novos clientes.

Solução para o Cenário

Identificação dos objectivos

Os clientes da Trilho, embora poucos, são sobretudo estrangeiros, exigentes, e que procuram um serviço de excelência. A empresa também trabalha directamente com algumas agências de viagens.

Para satisfazer tal clientela, a direcção da empresa pensa ser necessário apresentar uma oferta mais adequada, que passe por dispor de uma maior diversidade de planos de viagem para satisfazer diferentes requisitos.

Mas o mais importante para aumentar a qualidade de serviço e responder ao grau de exigência dos clientes, seria dispor de um conjunto de ferramentas de suporte que permitissem rapidez na tomada de decisões operacionais, resposta em tempo real a pedidos de informação ou, simplesmente, comunicação de forma o mais eficiente possível.

Análise da situação

Depois de estarem definidos os objectivos da empresa, analisado o relacionamento da empresa com o meio envolvente e conhecidas as características dos clientes, estamos em condições de ver qual a solução tecnológica mais adequada às necessidades de informação e comunicação da Trilho.

Concluímos que o processo de comunicação com os clientes é uma ferramenta central de gestão do seu negócio e que o aumento de produtividade associado à melhoria dessa comunicação seria significativo. Por isso pensamos que o correio electrónico será um instrumento de contacto muito relevante e a vários níveis.

Internamente, para comunicação com os colaboradores que nem sempre se encontram no mesmo local. O caso da própria direcção é disso um exemplo típico, dado estar frequentemente em reuniões fora do escritório.

Mesmo ausentes, precisam de consultar o e-mail para continuar a dar a melhor resposta a todos os pedidos de informação ou resolver questões que implicam rápida decisão. É essencial estarem sempre contactáveis, inclusive nos períodos de férias.

Externamente o correio electrónico é também essencial para comunicação com clientes. Os turistas que utilizam os serviços da Trilho estão, por norma, habituados às novas tecnologias e querem ter à disposição meios de comunicação cómodos e eficientes.

Mas o correio electrónico é também uma via com expressão acrescida ao nível das reservas de viagens. Além disso, é um instrumento de marketing cuja utilização está igualmente em crescendo, para realização de campanhas, comunicação de promoções ou de eventos em datas especiais.

Continua

, Continuação

Solução tecnológica	Neste contexto, afigura-se-nos que a melhor decisão será a aquisição de um programa de gestão comercial que permita a gestão dos clientes e o tratamento da facturação e pagamentos de forma a aumentar a produtividade e reduzir os custos operacionais. Por outro lado, e tendo em vista aumentar a qualidade do serviço e a satisfação dos clientes, é também essencial a implementação de uma plataforma de correio electrónico.

Exercícios para resolver

Introdução Aqui se apresentam algumas questões para aplicar a estratégia e confirmar que domina os objectivos de aprendizagem do capítulo.

Questão nº 1 Qual é, e em que consiste, a primeira fase num processo de investimento em tecnologia?

Questão nº 2 A seguir a essa fase, o que deve fazer para garantir a obtenção de resultados?

Questão nº 3 Indique alguns aspectos que deva ter em conta para avaliar um programa de gestão.

Capítulo 2

Instalar e iniciar o Programa de Gestão

Conteúdos

Este capítulo apresenta os seguintes tópicos:

Tópico	Página
Objectivos de Aprendizagem do Capítulo	35
Cenário	37
Estratégia ▪ Instalação ▪ Inicialização e Parametrização ▪ Funcionalidades e Navegação entre elas	39 40 41 43
Recomendações para a Acção	45
Solução para o Cenário	47
Exercícios para Resolver	49

Objectivos de Aprendizagem do Capítulo

Introdução

Antes de utilizar um programa informático é necessário preparar a sua instalação e utilização.

Neste capítulo iremos aprender a realizar esses procedimentos prévios e faremos uma presentação das funcionalidades do programa.

Objectivos de aprendizagem

No final deste capítulo, o formando deverá saber:

- Instalar o programa *Gestwin* no seu computador;
- Inicializar a utilização do programa;
- Parametrizar algumas opções;
- Distinguir as funcionalidades que o programa oferece;
- Navegar entre as diferentes funcionalidades.

Cenário

Introdução

A Trilho já dispõe de um computador e uma impressora e tem conhecimento de algumas ferramentas do Office.

Consciente da importância de dispor de um programa informático que lhe permita gerir mais eficazmente a sua empresa, e depois de ter analisado alguns produtos existentes no mercado, decidiu-se pelo Gestwin.

Após receber o kit do programa pretende instalá-lo no seu computador pessoal. Além disso gostava de entrar na aplicação, conhecer as suas funcionalidades, aprender a transitar entre elas e seleccionar aquela com que quer trabalhar, mas não sabe por onde há-de começar.

Estratégia

Introdução

Como já sabe, quando se pretende começar a utilizar um programa informático tem de previamente realizar uma série de procedimentos que se designam genericamente por “instalação do programa”.

Em muitos casos, antes de executar o programa pela primeira vez, é necessário ainda introduzir algumas informações e definir determinados parâmetros de utilização, operações vulgarmente designadas por “inicialização” e por “parametrização” respectivamente.

Assim acontece com o Gestwin. Tem de realizar previamente algumas operações necessárias à sua correcta utilização e de fornecer ao programa informações sobre a empresa e sobre o(s) utilizadore(s) do programa e definir algumas opções de funcionamento.

As aplicações que se instalam num computador têm finalidades específicas, geralmente organizadas em módulos, e realizam várias operações com vista a cumprir essas finalidades, que se designam por funções.

O Gestwin também apresenta diferentes módulos e funções, a que vamos chamar indistintamente funcionalidades, que precisa de conhecer, saber a que se destinam e utilizar.

Neste tópico vai também aprender a navegar (transitar) entre as janelas correspondentes aos vários módulos e funções e escolher a operação que pretende realizar no momento.

Instalação

Operações prévias

Antes de iniciar a instalação deve fechar todos os programas que estiverem abertos no seu computador, incluindo rotinas antivírus residentes na memória e também a Barra do Office.

Instalação

Insira o CR-ROM (ou disquete) do Gestwin e espere que o programa de instalação se inicie.

Seleccione a opção “Instalar o Gestwin” e confirme com o botão <OK> e <Continue> nas várias janelas que vão aparecendo até ao fim da instalação.

Nessa altura aparece uma imagem de um PC na qual deve carregar para dar por finda a instalação. Esta instalação num único PC designa-se por Instalação Servidor/Monoposto. A partir desta instalação num PC servidor poderá instalar noutros PC dessa rede (clientes) usando o assistente de instalação em rede.

Verifique o menu Iniciar/Programa do Windows onde deve agora existir a opção Gestwin a partir da qual pode iniciar sempre que necessário a execução do programa. Pode, se preferir, criar um atalho no *desktop*.

Inicialização e Parametrização

Fases

Quando executar o programa pela primeira vez vai ter de realizar algumas operações de inicialização e parametrização que a seguir se descrevem.

Registo do *Gestwin*

A primeira janela a aparecer é destinada ao Registo do Gestwin. Se seleccionar o modo Demonstração tem a hipótese de utilizar o programa durante 30 dias e só depois proceder ao registo definitivo.

Ao fim desse período é-lhe pedida a introdução do número de série e imprimido automaticamente um pedido de activação que deve remeter ao revendedor para obter a chave de activação, podendo continuar a utilizar o *Gestwin* por mais 60 dias.

Quando receber a chave de activação poderá terminar o licenciamento do programa introduzindo-a no sistema através da mesma janela.

Parametrização da empresa

A janela seguinte é a de parametrização da empresa onde são pedidos alguns dados de identificação da mesma tais como nome, morada, numero contribuinte, telefone, etc.,

Deverá indicar, o mais completos possível, os elementos solicitados, pois serão usados automaticamente em muitos documentos gerados pelo *Gestwin*. Só então deve premir o botão <Gravar>.

Acesso ao programa

Surge então a janela de acesso ao programa onde é pedida a identificação do utilizador e a sua palavra-chave.

Esta janela aparece sempre que pretenda entrar no programa *Gestwin* e de, portanto, memorizar o nome de utilizador e a palavra-chave para futuras utilizações.

Parametrização funcional

Antes de poder utilizar correctamente o *Gestwin* tem ainda de proceder à parametrização do seu funcionamento. Esta operação é extremamente importante na definição do comportamento do programa.

Consiste, entre outras, na definição da moeda-padrão, da impressora-padrão, da periodicidade com que pretende realizar cópias de segurança, com que ecrã inicial deseja abrir o programa.

Há ainda outro tipo de configurações que pode definir, tais como a parametrização dos documentos que pretende emitir, mas pode fazê-lo mais tarde, usando o módulo apropriado.

Continua

Inicialização e Parametrização, Continuação

Sair do programa

Para encerrar correctamente o programa há três opções:

- Utilizar o botão da barra de módulos;
- Premir simultaneamente as teclas <ALT> + <F4>;
- Seleccionar o comando Sair do sistema de menus.

Funcionalidades e Navegação entre elas

Módulos

Um Módulo é uma parte de um programa, claramente delimitada, que executa um conjunto de funções relacionadas com um objectivo.

O *Gestwin* apresenta os seguintes módulos:

- Clientes
- Fornecedores
- Stocks
- Facturação
- Pagamentos
- Encomendas
- Caixas e Bancos
- Letras
- Vendedores
- Estatísticas
- Impressão
- Tabelas
- Utilitários
- Ajuda

Funções

Cada módulo apresenta todas ou algumas das seguintes funções ou operações:

- Novo
- Alterar
- Anular
- Conta Corrente
- Listagens e Etiquetas
- Imprimir
- Histórico
- Estatísticas

Navegar no *Gestwin*

Podemos navegar entre os módulos do programa de quatro formas distintas, conforme o que se pretende realizar:

- Barra de Módulos
- Barra de Atalhos
- Movimentação entre janelas activas
- Sistema de Menus

Dentro de cada módulo estão disponíveis diferentes operações que podem ser escolhidas através das seguintes alternativas:

- Barra de Operações
- Menu Auxiliar

Barra de módulos

Esta barra permite aceder a todos os módulo da aplicação. Encontra-se situada no topo do ecrã e é a forma mais rápida de navegar no *Gestwin,* pelo que se sugere sempre a sua utilização.

Continua

Funcionalidades e Navegação entre elas, Continuação

Barra de atalhos

Esta barra acede directamente à função Novo dos módulos principais, ao processador de texto, à agenda e à data do sistema.

Movimentação entre janelas

Todas as janelas de módulos que já foram acedidas e ainda não foram fechadas chamam-se janelas activas.

Apenas uma está visível, podendo-se contudo transitar entre elas. Basta deslocar com o rato até atingir o limite esquerdo do ecrã, e seleccionar na zona “Janelas activas” a que se pretende visualizar.

Sistema de menus

O *Gestwin* dispõe de um Sistema de Menu que se pode activar/desactivar através da combinação de teclas <ALT>+<F11>. Quando se activa o sistema de menus desactiva-se a barra de módulos.

Barra de operações

Dentro de cada módulo as diferentes operações que se podem realizar apresentam-se disponíveis numa barra existente no limite esquerdo da janela e que se designa por “barra de operações”.

Menu Auxiliar

Para aceder ao menu auxiliar basta clicar com o botão direito do rato no interior da janela activa.

Muitas das funções encontram-se duplicadas na barra de operações, mas há outras que só se encontram disponíveis no menu auxiliar, tais como aquelas que permitem realizar pesquisa, selecção e exportação de informações.

Recomendações para a Acção

Introdução Aqui apresentamos uma Ficha de Recomendações para a Acção.

Nº	Recomendação	Sugestão
1	Se já tem o equipamento informático verifique, previamente, se é compatível com o *Gestwin*	Há alguns requisitos mínimos necessários para que se possa instalar o *Gestwin* no seu computador: • *Pentium* 133Mhz • 64Mb de Memória RAM • Unidade de CD-ROM • Impressora • Rato • 30MB espaço livre em Disco • Sistema operativo Windows 95/98/NT
2	Não se esqueça da importância da segurança dos dados	Faça cópias de segurança com a frequência mínima de uma semana. Uma cópia de segurança consiste em salvaguardar os dados do programa em suporte magnético adequado para que numa eventualidade de perda total ou parcial estes possam ser recuperados.
3	Memorize o nome e palavra-chave necessários para entrar no programa	Só dispõe de três tentativas para os indicar após as quais o programa encerra automaticamente. Escreva-os num papel e guarde num lugar seguro.
4	Se tiver dúvidas sobre a utilização do *Gestwin* não hesite em recorrer ao sistema de Ajuda	O *Gestwin* dispõe de um módulo de Ajuda acessível através da Barra de Módulos. Nesse módulo existe o comando Ajuda o qual constitui um manual on-line, de fácil consulta. Também pode premir a tecla <F1> sobre uma janela e automaticamente surgirá no ecrã a página da ajuda correspondente à janela onde se encontra.
5	Se desejar pode iniciar o *Gestwin* sempre a partir de uma janela específica de forma a facilitar o trabalho	Defina essa janela na altura em que proceder à parametrização do funcionamento, ou, mais tarde, no módulo Utilitários/Parametrização/Funcionamento/Gerais

Solução para o Cenário

Como proceder

Para começar a trabalhar com o programa de gestão escolhido para apoiar este projecto, o *Gestwin*, o responsável da Trilho vai seguir estes passos:

1. Começar por verificar se pode instalar o *Gestwin* no computador que possui, ou se precisa de comprar novo equipamento – ler *Ficha de Recomendações para a Acção*
2. Fechar todas as aplicações que possam estar abertas no computador
3. Instalar o programa de acordo com o conteúdo do tópico Instalação
4. Iniciar pela primeira vez o programa a partir do menu Iniciar do Windows, ou se tiver optado por criar um atalho no desktop, a partir deste atalho.
5. Proceder ao Registo do *Gestwin*, de acordo com o tópico Inicialização e Parametrização
6. Proceder à Parametrização da Empresa
7. Escolher e introduzir o nome do utilizador e a palavra-chave necessárias sempre que acede ao programa
8. Proceder à Parametrização Funcional

Está agora em condições de utilizar o programa, mas, previamente, é conveniente analisar as suas funcionalidades.

Para isso leia o ponto Navegar no *Gestwin* e experimente as diferentes opções: Barra de Módulos, Barra de Atalhos, Movimentação entre janelas activas, Sistema de Menus.

Entre num dos módulos, por exemplo Clientes, veja a Barra de Atalho e aceda ao Menu Auxiliar seguindo as instruções do tópico com o mesmo nome.

Experimente abrir outra janela, por exemplo do módulo Fornecedores, e movimente-se entre uma e outra janela.

Finalmente para sair do programa escolha uma das alternativas apresentadas no ponto Sair do Programa.

Exercícios para Resolver

Introdução Aqui se apresentam algumas questões para aplicar a estratégia e confirmar que domina os objectivos de aprendizagem do capítulo.

Questão nº 1 È possível utilizar o *Gestwin* em mais do que um posto de trabalho?

Questão nº 2 Um desses postos pode ser um POS?

Questão nº 3 Qual a forma mais rápida de navegar entre os diferentes módulos do *Gestwin*?

Questão nº 4 Porque é importante memorizar o nome e palavra-chave necessários para entrar no programa?

Questão nº 5 O que fazer quando tenho uma dúvida sobre a utilização do *Gestwin*?

Capítulo 3

Gestão de Clientes, Fornecedores e Produtos

Conteúdos

Este capítulo apresenta os seguintes tópicos:

Tópico	Página
Objectivos de Aprendizagem do Capítulo	53
Cenário	55
Estratégia ▪ Gestão de Clientes ▪ Gestão de Fornecedores ▪ Gestão de Produtos e Stocks	57 60 63 64
Recomendações para a Acção	67
Solução para o Cenário	69
Exercícios para Resolver	71

Objectivos de Aprendizagem do Capítulo

Introdução

Em qualquer negócio a satisfação dos clientes, a eficácia e rapidez no processo de compra, e a gestão de stocks são fundamentais para aumentar a competitividade e racionalizar custos.

Neste capítulo vai aprender a gerir clientes, fornecedores e stocks, usando o programa de gestão *Gestwin*.

Objectivos de aprendizagem

No final deste capítulo, o formando deverá saber:

- Criar e manter actualizadas as fichas de clientes;
- Criar e manter actualizadas as fichas de fornecedores;
- Criar fichas de produtos e manter actualizados os stocks;
- Visualizar, alterar e eliminar uma ficha já existente;
- Pesquisar, filtrar, exportar e imprimir esses dados.

Cenário

Introdução

A Trilho tem poucos clientes, ainda menos fornecedores e o número de serviços oferecido é reduzido.

Actualmente consegue fazer uma gestão manual, apoiando-se também na utilização de uma folha de cálculo.

Mas o negócio está a expandir-se e sente que não pode continuar assim por muito mais tempo, pois torna-se moroso e envolve custos elevados com o pessoal dedicado a estas tarefas.

Precisa de aceder rapidamente às informações dos clientes, e não o consegue no sistema de folha de cálculo onde gravou os dados. Os registos dos fornecedores estão em fichas manuais.

Agora que instalou o *Gestwin,* quer utilizá-lo para resolver estes problemas e tirar o máximo partido da nova ferramenta de gestão que tem ao dispor.

Estratégia

Introdução

À primeira vista poderá parecer desnecessário, numa micro empresa, utilizar um programa de gestão para gerir clientes ou fornecedores ou produtos.

Dependendo da actividade, há micro empresas que têm um reduzido número de clientes e fornecedores e fornecem um único produto e o empresário duvidará das vantagens que poderá daí extrair.

Gestão de clientes

Seja qual for a actividade e o volume de negócios, como já sabe de outros módulos, é fundamental um bom conhecimento dos clientes, não se limitando apenas aos seus dados gerais e comerciais.

A forma como o cliente paga, o tipo de produtos que encomenda, a periodicidade das encomendas, os produtos que deixou de encomendar, etc., são informações fundamentais para responder às suas necessidades e mesmo antevê-las.

Um bom programa de gestão, ao cruzar todas essas informações, permite gerar um perfil detalhado das preferências dos clientes e ajudar a lidar melhor com eles.

Gestão de fornecedores

Numa micro empresa é fundamental reduzir custos associados ao processo de compra para manter a competitividade. Para isso é necessário gerir a cadeia de fornecimento, desde o pedido inicial até à recepção dos materiais, de forma a poder produzir-se qualquer produto a um custo inferior, aumentando os seus proveitos.

A existência de um programa de gestão que abranja a gestão de fornecedores permite melhorar a relação com os fornecedores e aumentar a eficiência operacional e diminuir custos.

Gestão de stocks

Ter um sistema que forneça informação completa do produto ao nível de quantidade, preço, custo, vendas, encomendas e reservas de forma a optimizar o investimento nas existências e minimizar os riscos, por falta, de produtos para responder a encomendas é importante em qualquer empresa.

Um sistema de gestão de stocks contribuirá para o aumento das margens de comercialização e para a satisfação dos clientes ao reduzir tarefas de expediente, custos e falta de informação de gestão. Finalmente facilita a análise da oferta e da procura promovendo uma eficiente e rentável execução do plano da empresa.

Continua

, Continuação

Melhorar o relacionamento com os clientes

Mas nos dias de hoje podemos ir mais além. As TIC podem ajudar efectivamente a conhecer melhor e mais rapidamente os clientes e suas necessidades.

A utilização de sistemas de recolha de informações, dúvidas, preferências e gostos dos clientes a partir de meios tais como e-mail ou o site da empresa e o consequente tratamento informatizado desses dados vai permite traçar o perfil dos clientes e antever as suas necessidades, antes que a concorrência o faça.

As TIC podem também facilitar o atendimento dos clientes e fornecer-lhes informações de maneira automatizada e rápida, através de serviços virtuais de atendimento *help-desk*, suporte de produto on-line, atendimento a clientes pela Internet e outras formas de atendimento a distancia.

Estas novas formas de atendimento, aliadas a sistemas capazes de compor e enviar automaticamente respostas personalizadas para mensagens recebidas a partir do *web site* e a aplicações para composição de *FAQ* (*Frequently Asked Questions* – Questões Frequentes) automático a partir de dúvidas enviadas pelos clientes, contribuem para uma maior rapidez e eficácia nas relações com os clientes.

A partir da análise do fluxo de visitantes aos seus *sites*, pode, usando sistemas para identificar padrões nas actividades desses utilizadores, identificar comportamentos de compra e construir perfis para cada visitante.

A partir da análise dos emails entrados, é possível também implementar sistemas de *work-flow*, ou seja, encaminhamento automático de tarefas para os responsáveis certos na empresa, aumentando a rapidez nos pedidos dos clientes.

Continua

, Continuação

Melhorar o relacionamento com fornecedores

Se analisarmos os processos de compra existentes nas empresas verifica-se que há muitas actividades que podem ser questionadas e melhoradas e as TIC podem dar uma preciosa ajuda.

Pode-se reduzir o preço da aquisição dos bens se alargarmos o universo de fornecedores. Consultando-os electronicamente e mesmo recorrendo a leilões electrónicos, podemos melhorar ainda mais os preços de compra.

Diminuir a circulação de papel, usando soluções de *work-flow*, deixando de usar o fax para envio de ordens de encomenda, reduzindo a comunicação por telefone para saber o estado da encomenda, substituindo-os pelo uso do e-mail, é outra melhoria que se pode adoptar.

É ainda possível agilizar o processo de contacto com os fornecedores disponibilizando através da Internet acesso às suas contas correntes e ao estado das suas facturas.

O objectivo é realizar o mais possível as transacções de negócios on-line e criar sites dedicados a manter trocas electrónicas, consolidando relações mais prósperas com os clientes, fornecedores e parceiros.

A importância da gestão de stocks

Gerir os stocks é uma questão que é frequentemente negligenciada nas pequenas empresas. No entanto, é uma questão importante já que uma boa gestão de stocks pode fazer a diferença entre a viabilidade da empresa e sérias dificuldades financeiras.

Mesmo uma pequena empresa pode ter que gerir um número elevado de artigos. Tem portanto que encontrar um equilíbrio justificado entre os custos de gestão das diferentes existências e o risco em que incorre se houver uma ruptura.

Ter um volume de stocks muito baixo representa um risco muito elevado para uma empresa. Ser incapaz de fornecer os clientes pode danificar seriamente a imagem da empresa criando-lhe graves dificuldades.

Por outro lado, ter stock em excesso representa uma imobilização de capital difícil de suportar financeiramente. Para isso, a empresa tem que definir muito claramente qual a política de existências que pretende adoptar.

Um módulo Gestão de stocks deve disponibilizar as funcionalidades necessárias a torná-lo um instrumento capaz de o ajudar a desenvolver políticas para atingir uma gestão optimizada dos investimentos em stocks.

A informação tratada neste módulo é crucial para o planeamento e controlo, tanto dos aspectos financeiros como das suas existências físicas.

Gestão de Clientes

Introdução ao módulo de clientes

Quando se acede ao módulo Clientes aparece no ecrã o ficheiro de clientes em modo *browser*, isto é, em formato de tabela, apresentando em cada linha um registo de cliente e em coluna os diferentes campos (item) respeitante a cada cliente.

A navegação dentro do ficheiro torna-se muito simples, pois podem utilizar-se as setas direccionais do cursor, as teclas de *Page Up* e *Page Down* e o sistema de elevadores à direita do ecrã.

As operações sobre o ficheiro de clientes encontram-se divididas entre a barra de operações e o menu auxiliar que se pode invocar com o botão direito do rato, quando executado sobre a janela do browser.

Muitas das funções encontram-se duplicadas tanto na barra de operações como no menu auxiliar e pode escolher-se qual utilizar nessa ocasião, mas outras operações só se encontram disponíveis no menu auxiliar.

Para fechar o browser clique no botão Fechar no topo direita da janela ou use a tecla <ESC>.

Criar uma nova ficha de cliente

Basta carregar no botão Novo existente na Barra de Operações e preencher os dados referentes a cada cliente. Também pode usar o menu Auxiliar e escolher a opção Novo Cliente.

Os dados encontram-se repartidos por três fichas: Dados gerais, dados comerciais e outros dados.

Estes dados só se introduzem uma vez sendo usados em todos os documentos posteriormente gerados pela aplicação.

Dados gerais

Dados gerais são usados para identificação e contacto tais como o número de cliente, o nome, morada, telefone, etc. O número de cliente é sequencial e atribuído automaticamente pelo programa e funciona como código de cliente.

Dados comerciais

Os dados comerciais são os necessários, essencialmente, para facturação.

Outros dados

São os dados essenciais à expedição, local de descarga e uma zona de observações.

Continua

Gestão de Clientes, Continuação

Alterar dados

Para actualizar os dados referentes a um cliente já existente basta carregar no botão Alterar existente na Barra de Operações. Acede à ficha do cliente seleccionado na janela do browser e pode então alterar os itens pretendidos.

É também possível aceder a esta função a partir do menu Auxiliar que se pode invocar com o botão direito do rato sobre o registo pretendido.

Há ainda uma hipótese de executar esta função. Basta fazer duplo click no registo do cliente no browser.

Visualizar

Se pretende ver só a ficha de um cliente sem a possibilidade de alterar os dados escolha a opção Ver Ficha do Menu Auxiliar.

Eliminar uma ficha

O botão Anular existente na Barra de Operações elimina o registo do cliente que se encontra seleccionado na janela de browser. As contas correntes também serão eliminadas, no entanto a facturação não é afectada.

Pesquisar

Esta função permite a pesquisa de clientes baseada em condições especificadas. Após a procura será seleccionado o primeiro cliente que satisfaz as condições. Esta função é acessível a partir da opção Procurar do Menu Auxiliar.

Filtrar

Se pretende seleccionar não um só, mas sim um conjunto de registos que correspondam a determinadas condições, deve utilizar a opção Filtrar do Menu Auxiliar.

Exportar

Esta opção, disponível no Menu Auxiliar, permite extrair dados para ficheiros de formato standard tais como folhas de cálculo.

A exportação pode ser total ou parcial. Neste segundo caso use a função filtrar para isolar previamente o conjunto de registos que pretende exportar.

Continua

Gestão de Clientes, Continuação

Listagens

As Listagens de Clientes constituem uma poderosa ferramenta na transformação dos dados em informação importante para uma gestão eficaz. Esta transformação deve-se em grande parte às operações de filtragem e exportação já referidas.

Pode definir uma listagem usando o botão Listagens da Barra de Operações. A janela que surge concentra, além da definição da listagem, as operações de filtragem e ordenação. Se pretender só alguns clientes específicos, de entre os já filtrados, carregue no botão Avançadas e seleccione os que deseja.

Pode escolher também a impressora que pretende utilizar, o tipo de papel e a orientação deste.

O botão Opções permite definir o *layout* da listagem, os campos que quer imprimir, qual o tipo, tamanho e cor de letra.

Estão disponíveis listagens simples e completas de Clientes e ainda listagem de produtos por cliente, mapas de controlo de cobranças e previsões de tesouraria.

No fim pode fazer a pré-visualização da listagem antes de escolher se pretende imprimir ou exportar carregando nos botões existentes para o efeito.

Etiquetas

Etiquetas para clientes podem ser obtidas para todo o universo de clientes ou para grupos especificados. Use o botão Etiquetas da Barra de Operações. Pode também definir a ordenação pretendida.

Tem igualmente a hipótese de utilizar o botão Avançadas e seleccionar os clientes que deseja.

É possível imprimir etiquetas de vários tamanhos que podem ser seleccionadas no botão <Dimensões>.

Estatísticas

Estas Estatísticas reflectem resultados globais das contas correntes de clientes e serão abordadas mais detalhadamente quando tratarmos das Contas Correntes.

Gestão de Fornecedores

Introdução ao módulo de fornecedores

A gestão de fornecedores com o *Gestwin* é em tudo semelhante à gestão de clientes pelo que só iremos mencionar as diferenças.

Criar uma nova ficha de fornecedor

Os dados encontram-se repartidos por quatro fichas: Dados gerais, dados comerciais e outros dados e artigos. Só a ficha artigos é nova em relação ao módulo clientes.

Artigos

Quando selecciona Artigos surge um quadro que contem, para esse fornecedor, o último registo de fornecimento de cada artigo com a informação da data, quantidade, preço e desconto.

Funções disponíveis

As funções disponíveis no módulo Fornecedores são em tudo semelhantes às do módulo Clientes, pelo que dispensamos a sua apresentação detalhada.

É possível Criar, Alterar, Eliminar, Visualizar, Procurar, Filtrar, Exportar, definir Listagens, Etiquetas e Estatísticas tal como no módulo anterior.

As listagens disponíveis são idênticas às do módulo Clientes.

Gestão de Produtos e Stocks

Introdução ao módulo de stocks

O módulo de Stocks, além de manter actualizadas as fichas dos produtos, permite conhecer a distribuição dos produtos pelos armazéns, os stocks existentes para cada produto e ligação ao módulo de encomendas.

Muitas das funcionalidades são semelhantes às descritas no módulo Clientes pelo que só vamos referir as específicas deste módulo.

Criar uma nova ficha de produto

Os dados sobre produtos encontram-se repartidos por 10 fichas: Dados gerais, outros, stocks, armazéns, fornecedores, moedas, compostos, substitutos, nº de série, imagens.

Dados gerais

Esta ficha contém os elementos de identificação do produto: código, descrição, tipo, preços.

Tal como na ficha de Clientes e Fornecedores existe um botão com uns binóculos que acede à função de Procura e um botão de Cópia que na criação de um novo produto possibilita a cópia integral de todos os dados de um outro produto já existente.

Outros

Dados sobre unidade de medida e de facturação do produto, assim como características físicas, e ainda quantidade encomendada por/a clientes/fornecedores.

Stocks

Informações sobre stocks máximo, mínimo, actual, entradas e saídas de stock e respectivo preço e data (elementos obtidos por via da facturação).

Armazéns

Esta ficha contém informação sobre a distribuição do stock pelos armazéns, bem como do seu valor, calculado com base no preço de custo médio.

Fornecedores

Esta ficha guarda automaticamente o último registo de fornecimento deste artigo e para cada fornecedor.

Moedas

Esta ficha permite criar descrições alternativas, noutras línguas, para os artigos.

Compostos

Nesta ficha regista-se a composição de artigos compostos indicando os códigos dos seus componentes, descrição dos artigos componentes e respectivas quantidades.

Continua

Gestão de Produtos e Stocks, Continuação

Substitutos	Tabela de artigos substitutos e tem de ser preenchida manualmente. Se a opção Sugerir for activada nesta ficha, e se o artigo que se pretende facturar tiver um stock inferior ou igual a zero, então na facturação será exibida a lista de substitutos.
Nº de Série	Esta tabela é ideal para quem faz a gestão de stocks por nº de série.
Imagens	Contém a identificação visual do artigo através de um ficheiro BMP.
Funções disponíveis	As funções disponíveis no módulo Stocks são em tudo semelhantes às do módulo Clientes, pelo qual dispensamos a sua apresentação detalhada. É possível Criar, Alterar, Eliminar, Visualizar, Procurar, Filtrar, Exportar, definir Listagens e Etiquetas e Estatísticas tal como no módulo anterior. No Menu Auxiliar há duas novas operações exclusivas deste módulo e que permitem Actualizar Preços e Margens dos produtos. Para além da listagem simples de Produtos e Stocks idênticas às dos módulos anteriores, existem outras específicas deste módulo tais como: Ficha de Produtos Compostos, Valorização de stocks, Existências em Armazém, Ruptura de Stocks, Preços Custo/Venda Médios e Listagem de Monos.

Recomendações para a Acção

Introdução

Aqui apresentamos uma Ficha de Recomendações para a Acção.

Nº	Recomendação	Sugestão
1	Recorra à importação de dados	Se tem ficheiros de clientes, fornecedores ou stocks com cerca de 500 registos, ou mais, vale a pena convertê-los para o formato *Gestwin*.
2	Use as Tabelas associadas	Quando estiver a criar ou actualizar fichas de Clientes, Fornecedores ou Stocks todas as legendas em forma de botão acedem a tabelas, facilitando a introdução de dados, pois só tem de escolher na tabela o valor pretendido. Essas tabelas são criadas e geridas através do módulo Tabelas.
3	Reconstrução de índices	Esta operação deve ser realizada com alguma frequência ou sempre que seja detectada qualquer anomalia, quer no funcionamento do programa quer nos dados registados. O programa detecta esses problemas em 95% dos casos e acciona automaticamente esta operação, contudo o utilizador deve efectuá-la periodicamente ou após a detecção dos problemas.
4	O que fazer quando há uma falha de energia com o *Gestwin* aberto, a impressora ficou bloqueada ou outra situação excepcional gerada pelo sistema operativo ou pelo próprio programa?	Sempre que ocorra uma situação de erro deste tipo deve o utilizador sair do programa e, logo após entrar, executar uma reconstrução de índices. Esta operação está disponível no Módulo de Utilitários/ Ferramentas/Reconstrução de Índices
5	Para avisar os clientes devedores, use a função Aviso de débitos do Menu Auxiliar	Esta função permite emitir cartas de aviso de débito aos clientes seleccionados. Estas cartas fazem referência aos documentos que carecem de regularização e aos respectivos montantes em dívida.
6	Estabeleça a ligação directa ao processador de texto	O *Gestwin* tem disponível uma ligação ao processador de texto. Só precisa de escolher qual o processador que quer vir a utilizar na janela de parametrização do funcionamento/Outros

Solução para o Cenário

Análise da situação actual

Saber o que querem os clientes, quais as suas preferências e os seus gostos são questões fundamentais para qualquer gestor. Mas poder antecipar-se ao que serão as necessidades destes clientes é ainda mais importante, e mais proveitoso para a empresa.

O problema fundamental para a Trilho é a satisfação de uma clientela exigente, com grande poder de compra e em geral bem informada.

Estes clientes gostam de ser tratados de uma forma individual e diferenciada, querem ser compreendidos, querem dispor da possibilidade de interagirem com a empresa em qualquer altura, usando os canais de comunicação da sua preferência e conveniência.

Esperam por parte da empresa um serviço mais conveniente, maior rapidez, disponibilidade e flexibilidade. Se estes requisitos não forem satisfeitos, facilmente procuram alternativas na concorrência.

É essencial para o crescimento e sucesso da empresa reter os clientes e parceiros actuais, bem como procurar novas oportunidades de potenciar a sua relação com estes. Assim, é fundamental que a informação referente a cada cliente se encontre centralizada e acessível a todos os que possam necessitar dela, tornando possível:

- Saber mais sobre o cliente;
- Segmentar, compreendendo o que os distingue e do que necessitam;
- Definir os perfis dos com maior probabilidade de fidelização;
- Diferenciar os mais rentáveis e os menos rentáveis;
- Planear a melhor forma de interacção com eles.

Solução preconizada

Existem actualmente, no mercado, soluções de gestão do relacionamento com o cliente ou CRM (*Customer Relationship Management)* que permitem partilhar a informação sobre os clientes de uma forma muito alargada dentro da empresa, com a finalidade de os atender, reconhecer e tratar em tempo real.

É um método sobretudo útil ao nível das vendas: conseguir que os clientes actuais aumentem o seu grau de satisfação o que os levará a comprar mais e a dizer bem da empresa o que, por sua vez, irá atrair mais clientes. O objectivo final é conseguir a fidelização do cliente.

A Trilho é uma micro empresa que não pode suportar, de momento, o custo de uma solução deste tipo, mas pode aproveitar as potencialidades do *Gestwin*, no que se refere ao módulo de Clientes. A utilização desse módulo vai permitir obter um conhecimento mais detalhado dos clientes e maiores níveis de performance, flexibilidade e tempos de resposta às suas solicitações.

Exercícios para Resolver

Introdução	Aqui se apresentam algumas questões para aplicar a estratégia e confirmar que domina os objectivos de aprendizagem do capítulo.
Questão nº 1	Como é que se procede à atribuição do número de cliente, fornecedor ou artigo?
Questão nº 2	É possível alterar o *layout* do browser?
Questão nº 3	Pode-se emitir etiquetas só para determinados Clientes ou fornecedores?
Questão nº 4	Como se podem representar graficamente alguns dados?

Capítulo 4

Facturação, Pagamentos/Recebimentos e Contas Correntes

Conteúdos

Este capítulo apresenta os seguintes tópicos:

Tópico	Página
Objectivos de Aprendizagem do Capítulo	75
Cenário	77
Estratégia	79
▪ Emissão de Documentos de Facturação	81
▪ Gerir Pagamentos e Recebimentos	86
▪ Contas Correntes	90
Recomendações para a Acção	93
Solução para o Cenário	95
Exercícios para Resolver	97

Objectivos de Aprendizagem do Capítulo

Introdução

O aumento da produtividade das áreas administrativa e financeira das empresas depende da capacidade de eliminar tarefas morosas, de baixo valor acrescentado e de fomentar a utilização de ferramentas que permitam a automatização de processos.

Grande parte do tempo e recursos financeiros dispendidos pelas empresas são dispendidos no tratamento do processo administrativo de facturação que obriga a um conjunto de tarefas manuais, desde a introdução de dados no sistema informático à impressão e envio por correio de facturas e outros documentos relacionados.

Mesmo as empresas de pequena dimensão lidam diariamente com a emissão e recepção de centenas de documentos que se reflectem inevitavelmente em custos elevados em papel, processamento, impressão, envelopes e taxas de envio de correio.

Em qualquer negócio, facturar os clientes atempadamente e gerir as operações de pagamentos são fundamentais para manter uma boa situação financeira.

O recurso a soluções que permitem a automatização desses processos reveste-se de uma elevada importância, na medida em que promovem a produtividade e eficiência empresarial.

Objectivos de aprendizagem

No final deste capítulo, o formando deverá saber:

- Registar e emitir documentos de facturação;
- Gerir pagamentos e recebimentos;
- Contas correntes de clientes e fornecedores e stocks.

Cenário

Introdução

A Trilho tem um problema com a facturação. O tratamento das facturas ainda é totalmente manual. Como se trata de uma tarefa desmotivante, considerada repetitiva e enfadonha é sempre adiada e muitas vezes esquecida. Só quando o dinheiro em caixa começa a faltar é que se lembram de facturar.

Além disso perde-se muito tempo e dinheiro a emitir e expedir facturas quando poderiam estar a fazer tarefas muito mais produtivas E quando se trata de conferir, arquivar ou pesquisar as facturas o processo ainda é mais complicado e moroso.

Muitos clientes atrasam pagamentos porque ocorreram extravios na expedição ou as facturas são devolvidas por erros, ou porque o cliente mudou de instalações e esqueceu-se de avisar ou porque a morada foi mal registada.

Conclusão, do tratamento manual de facturas resultam muitos erros que trazem prejuízos significativos, tornando-se imperativo encontrar uma solução.

Estratégia

Introdução

Uma das principais características das pequenas empresas é a natureza irregular da sua gestão, não só no que diz respeito ao fluxo dos negócios, mas também ao fluxo de tesouraria, tornando-se por vezes a situação muito delicada. As encomendas não chegam de uma forma regular e as entradas de dinheiro também não.

Como melhorar o fluxo de tesouraria

Para melhorar o fluxo de tesouraria comece a facturar os seus clientes de uma forma regular. Por vezes o trabalho acumula-se e é fácil esquecer-se de facturar, mas essa situação pode ter consequências graves para a sua empresa.

Reduza as existências o mais possível. O dinheiro investido em existências não rende nada. Tente gerir os stocks "*just in time*" e só beneficiará a sua tesouraria.

Se possuir diversos empréstimos, compare as taxas e as condições. Possivelmente poderá consolidar dois ou mais empréstimos num só, com uma taxa inferior e aumentar o fluxo de tesouraria.

Os problemas de tesouraria associados aos maus pagadores devem ser evitados desde o princípio. É melhor livrar-se desses clientes antes que comecem a dever-lhe dinheiro.

Ofereça incentivos aos clientes para que paguem rapidamente. A grande maioria das pequenas empresas pode reduzir o tempo de pagamento ao oferecer um desconto de pronto pagamento.

Pode também reduzir as despesas que pendem sobre a tesouraria, efectuando trocas de bens e serviços com os seus credores ou devedores.

As novas tecnologias e a facturação

Como já vimos as empresas despendem actualmente muito tempo, recursos e dinheiro no seu processo de facturação.

Esta situação agrava-se quanto maior for o volume de facturas diárias emitidas/recebidas pela empresa. O papel, as impressões, os envelopes, as taxas de envio, a elevada probabilidade de a factura chegar atrasada ao seu destino (ou mesmo ser extraviada) resultam num enorme custo.

As soluções de transacção electrónica de documentos revestem-se, neste âmbito, de uma elevada importância. É possível reorganizar todo o processo de emissão/recepção e conferência de facturas com a utilização da Internet.

Continua

, Continuação

Facturação electrónica

A factura electrónica é um documento comercial semelhante ao convencional, mas em formato electrónico, possuindo o mesmo valor fiscal/legal que a factura em papel desde que contenha as menções obrigatórias para qualquer factura e satisfaça determinadas condições exigidas por lei.

Com o recurso à factura electrónica, as transacções financeiras passam a ser efectuadas electronicamente através da Internet, com benefícios imediatos para o emissor e receptor, tais como:

- Redução de custos associados ao processamento e envio de facturas;
- Redução do tempo dispendido em tarefas administrativas, com benefícios evidentes para a produtividade;
- Melhoria da qualidade do serviço prestado, redução de tempos de espera e de atrasos;
- Diminuição de falhas no envio de facturas, sendo eliminadas as hipóteses de extravio de documentos;
- Facilidade de consulta e arquivo de facturas;
- Maior segurança e transparência nas transacções.

Oportunidades estratégicas

É importante reconhecer as oportunidades estratégicas que advêm da adopção duma solução deste género. Muito mais que uma solução para reduzir custos e aumentar proveitos, a opção é estratégica e significa escolher as relações com o cliente como ponto central no desenvolvimento do negócio.

A diferenciação dos produtos e serviços de uma empresa, e a possibilidade da mesma ficar em vantagem em relação aos seus mais directos concorrentes, são actualmente a chave para a criação de novas oportunidades.

Emissão de Documentos de Facturação

Módulo de facturação

Este módulo é o gestor de todos os documentos de facturação de clientes e fornecedores parametrizados em Utilitários/Parametrização/Documentos.

Este módulo é navegável como as janelas dos módulos anteriores e possui basicamente o mesmo tipo de funções, mas orientadas para a gestão de documentos de facturação.

Quando entramos no módulo visualizamos uma janela com todos os documentos de facturação. Para cada documento são visualizados: série do documento seleccionado em Tipo, número de documento, data, número e nome do cliente/fornecedor, valor total do documento, valor do IVA.

Criar um novo documento de facturação

Basta carregar no botão Novo existente na Barra de Operações e preencher os dados referentes a cada documento. Também pode usar o menu Auxiliar e escolher a opção Novo Documento.

Os documentos de pagamento dividem-se em duas categorias: Facturação a Clientes, Facturação a Fornecedores.

Esta classificação é muito importante. Sempre que quiser fazer um novo documento de pagamento, alterar ou anular um já existente, não se esqueça de seleccionar previamente a opção correcta na caixa “Ver Documentos de”.

Tipos de documentos

No passo seguinte tem de seleccionar o tipo de documento a criar.

O *Gestwin* é fornecido com os documentos de facturação base. Como cada gestão é um caso, é possível que tenha de alterar algum parâmetro ou mesmo criar outros documentos de pagamento.

Os documentos base de Facturação de Clientes são: Factura, Venda a Dinheiro, Nota de Crédito, Nota de Débito, Guia de Remessa.

Os documentos base de Facturação a Fornecedores são: Factura, Devolução, Nota de Crédito, Nota de Débito.

Cada tipo de documento afecta de forma específica os módulos de Stocks, Contas Correntes, Estatísticas e anda actualiza quantidades em Armazém, preço de custo ou desconto.

Continua

Emissão de Documentos de Facturação, Continuação

Cabeçalho

Nesta zona do documento vai introduzir o nº de série e o número do documento, nome do cliente/fornecedor, a data de emissão.
A numeração é automática e sequencial e a única restrição que existe é na data de emissão. Não pode emitir um documento de um dado tipo com uma data anterior à do último documento já emitido do mesmo tipo.

Se não souber os dados do terceiro (cliente ou fornecedor) pode usar o botão de procura (com os binóculos). Esta função permite efectuar buscas a partir do número, nome ou parte do nome. Um duplo clique fixará o número de cliente pretendido.

Se clicar no campo Terceiro acede a outros dados necessários ao cabeçalho e rodapé do documento, podendo ainda alterar esses dados.

Verifique a data de emissão e a data de vencimento. Esta está relacionada com a condição de pagamento, se activada, senão será igual à data de emissão, podendo contudo ser alterada.

Detalhes

Depois de concluído o cabeçalho vai ter de preencher as linhas de detalhe do documento.

É ainda na zona de cabeçalho que vai escolher como preencher as linhas de detalhe: preenchimento manual; utilização do código de barras apenas para leitura do código de artigo; para leitura e avançar para o campo quantidade, preenchendo automaticamente armazém e descrição; para leitura e avançar para a próxima linha preenchendo todos os restantes campos a partir da ficha do artigo.

Se clicar com o botão direito do rato no campo Artigo vai aceder a um menu com várias opções, entre elas o acesso à ficha de stock desse artigo, e ainda a possibilidade de inserir uma nova linha de detalhe ou eliminar aquela que está seleccionada.

O botão Cópia facilita a criação de documentos de facturação a partir de outros documentos, permitindo mesmo a selecção das linhas a copiar dentro desses documentos.

Continua

Emissão de Documentos de Facturação, Continuação

Finalização

Antes de finalizar e gravar o documento tem ainda três funções disponíveis. A função Busca, que permite localizar dentro do documento qualquer item que corresponda à condição especificada. A função Preços, que baseando-se no código de artigo acede ao histórico dos preços praticados noutros documentos. A função Acerto permite acertar o valor final transformando o valor retirado em desconto financeiro.

Depois de introduzidos os dados, tem de gravar o documento usando o botão "Gravar". O documento será então guardado e a conta corrente correspondente (Cliente ou Fornecedor) será actualizada. A função de impressão é então invocada permitindo a sua imediata impressão.

Se quiser cancelar a criação do documento pode ainda fazê-lo usando o botão "Cancelar".

Impressão

O botão Imprimir da Barra de Operações permite imprimir o documento seleccionado, ou outro indicado nesta janela através da série e do número.

Permite também seleccionar a impressora e nº de vias a imprimir.

Alterar um documento de facturação

Para alterar os dados referentes a um documento basta carregar no botão Alterar existente na Barra de Operações. Acede ao documento de facturação seleccionado na janela do browser e pode então alterar os itens pretendidos.

É também possível aceder a esta função a partir do menu Auxiliar que se pode invocar com o botão direito do rato sobre o documento pretendido ou ainda fazendo duplo clique no registo do cliente no browser.

No fim carregue no botão Alterar que surge em vez do botão Gravar quando se está em modo de Alteração. Clicando neste botão procede-se à alteração do documento e são efectuadas todas as alterações nas C/C dependentes e a janela de impressão é novamente invocada.

Visualizar

Se pretende ver só um documento de facturação, sem a possibilidade de alterar os dados, escolha a opção Ver Ficha do Menu Auxiliar.

Continua

Emissão de Documentos de Facturação, Continuação

Anulação de um documento de facturação

O botão Anular existente na Barra de Operações permite anular o documento que se encontra seleccionado. Esta anulação elimina automaticamente o lançamento na C/C dependente.

A única restrição que existe para a anulação de um documento prende-se com o facto de que se o documento já foi liquidado por um documento de pagamento, a sua anulação só se pode verificar após a anulação desse documento de pagamento.

Quando o documento é seleccionado para ser anulado, o botão " Gravar" é substituído pelo botão "Anular". Tem de carregar neste botão e de seguida confirmar ainda a anulação.

Depois de anulado o documento não desaparece fisicamente, permanece no módulo mas é exibido na cor vermelha.

Procurar

Esta função permite a pesquisa de documentos baseada nos seguintes campos: nº documento, data do documento, data do vencimento, código terceiro, nome terceiro, total, V/Nº documento, vendedor, zona, descrição detalhes, código de artigo, nº série.

Após a procura será seleccionado o documento que satisfaz as condições. Esta função é acessível a partir da opção Procurar do Menu Auxiliar.

Filtrar

Se pretende seleccionar não um só, mas sim um conjunto de registos que correspondam a determinadas condições deve utilizar a opção Filtrar do Menu Auxiliar.

Exportar

Esta opção, disponível no Menu Auxiliar, permite extrair dados para ficheiros de formato standard tais como folhas de cálculo. A exportação pode ser total ou parcial. Neste segundo caso use a função filtrar para isolar previamente o conjunto de registos que pretende exportar.

Ordenação

É possível visualizar os documentos por ordem "Ascendente" ou "Descendente" dos códigos série + nº documento.

Para o efeito utilize essas duas opções existentes no Menu Auxiliar.

Continua

Emissão de Documentos de Facturação, Continuação

Listagens

Pode definir listagens usando o botão Listagens da Barra de Operações.

Existe uma grande flexibilidade, permitida pelas opções avançadas e selecção de documentos, que transformam esta operação numa poderosa ferramenta de gestão.

Estão disponíveis listagens simples, listagem de documentos já imprimidos, de documentos não imprimidos, listagem de documentos anulados, diário de facturação, documentos vencidos, mapa de apuramento de lucros e mapa de artigos facturados.

No fim pode fazer a pré-visualização da listagem, antes de escolher se pretende imprimir ou exportar, carregando nos botões existentes para o efeito.

Estatísticas

A Estatística de Documentos de Facturação calcula os valores acumulados por mês/ano para cada tipo de documento de facturação na selecção efectuada.

O botão “Gráfico” exibe graficamente a representação dos valores calculados.

Gerir Pagamentos e Recebimentos

Módulo de pagamentos

Este módulo é o gestor de todos os documentos de pagamento directo de clientes e fornecedores.

Estes documentos podem ser previamente parametrizados em Utilitários/Parametrização/Documentos.

Quando entramos no módulo visualizamos uma janela com todos os documentos de pagamento. Para cada documento são visualizados: série, número de documento, data, número e nome do cliente/fornecedor, valor total do documento, valor ilíquido (valor do documento antes do desconto financeiro). A navegação nesta janela é semelhante à do módulo anterior.

Criar um novo documento de pagamento

Basta carregar no botão Novo existente na Barra de Operações e preencher os dados referentes a cada documento. Também pode usar o menu Auxiliar e escolher a opção Novo Documento.

Os documentos de pagamento dividem-se em duas categorias: Pagamentos a Clientes, Pagamentos a Fornecedores.

Esta classificação é muito importante. Sempre que quiser fazer um novo documento de pagamento, alterar ou anular um já existente, não se esqueça de seleccionar previamente a opção correcta na caixa “Ver Documentos de”.

Tipos de documentos

No passo seguinte tem de seleccionar o tipo de documento a criar/lançar: Recibo ou Pagamento a Fornecedor.

O *Gestwin* é fornecido com os documentos de pagamento base. Como cada gestão é um caso, é possível que tenha de alterar algum parâmetro ou mesmo criar outros documentos de pagamento.

Quer o Recibo quer o Pagamento a fornecedor vão afectar a conta corrente respectiva, creditando o valor.

Cabeçalho

Nesta zona do documento vai introduzir o nº de série e o número do documento, nome do cliente/fornecedor, a data de emissão.

Se não souber os dados do terceiro (cliente ou fornecedor) pode usar o botão de procura (com os binóculos). Se clicar com o botão direito do rato no campo Terceiro acede aos dados do terceiro necessários ao cabeçalho e rodapé do documento e pode ainda alterar esses dados.

Continua

Gerir Pagamentos e Recebimentos, Continuação

Detalhes

Depois de concluído o cabeçalho vai ter de preencher o detalhe do documento.

Existem três tipos de Pagamento que se diferenciam pela forma de preenchimento dos detalhes do documento.

No Pagamento total deve clicar duplamente, na secção Documentos a Aguardar Liquidação, em cada documento de facturação que pretenda liquidar e em seguida no botão "Gravar" para que a C/C do terceiro seja actualizada e o Documento de Pagamento emitido.

No Pagamento Parcial deve o utilizador, em adição ao que foi dito no parágrafo anterior, na secção Documentos a Liquidar, digitar a importância a liquidar para cada documento, no campo A Pagar.

O terceiro tipo, Pagamento por Conta, processa-se automaticamente após a digitação do valor que se pretende pagar no campo Valor Entregue no cabeçalho do documento.

Na secção Documentos a Liquidar é possível inserir um desconto financeiro por cada documento que se liquida. O valor deste desconto reflecte-se apenas no documento de pagamento

Finalização

Depois de introduzidos os dados, tem de gravar o documento usando o botão "Gravar". O documento será guardado e a conta corrente correspondente (Cliente ou Fornecedor) será actualizada. A função de impressão é então invocada permitindo a sua imediata impressão.

Se quiser cancelar a criação do documento pode ainda fazê-lo usando o botão "Cancelar".

Impressão

O botão Imprimir da Barra de Operações permite imprimir o documento seleccionado, ou outro indicado nesta janela, através da série e do número.

Permite também seleccionar a impressora e nº de vias a imprimir.

Continua

Gerir Pagamentos e Recebimentos, Continuação

Alterar um documento de pagamento

Para alterar os dados referentes a um documento basta carregar no botão Alterar existente na Barra de Operações. Acede ao documento de pagamento seleccionado na janela do browser e pode então alterar os itens pretendidos.

É também possível aceder a esta função a partir do menu Auxiliar que se pode invocar com o botão direito do rato sobre o registo pretendido.

Há ainda uma outra hipótese de executar esta função. Basta fazer duplo click no registo do cliente no browser.

Para alterar um documento de pagamento tem de previamente desfazer o lançamento do documento de facturação na secção Documentos a Liquidar com um duplo clique.

Esta operação faz regressar o documento à secção Documentos a aguardar Liquidação. Volte a lançar o documento de facturação com um duplo clique e proceda às alterações desejadas. No fim carregue no botão Alterar que surge em vez do botão Gravar quando se está em modo de Alteração.

Visualizar

Se pretende ver só um documento sem a possibilidade de alterar os dados escolha a opção Ver Ficha do Menu Auxiliar.

Anulação de um documento de pagamento

O botão Anular existente na Barra de Operações permite anular o documento que se encontra seleccionado. Esta anulação elimina automaticamente o lançamento na C/C dependente.

Quando o documento é seleccionado para ser anulado o botão " Gravar" é substituído pelo botão "Anular". Tem de carregar neste botão e de seguida confirmar ainda a anulação.

Depois de anulado o documento não desaparece fisicamente, permanece no módulo mas é exibido na cor vermelha.

Procurar

Esta função permite a pesquisa de documentos baseada nos seguintes campos: nº documento, data, código terceiro, nome terceiro, total e valor.

Após a procura será seleccionado o documento que satisfaz as condições. Esta função é acessível a partir da opção Procurar do Menu Auxiliar.

Filtrar

Se pretende seleccionar não um só, mas sim um conjunto de registos que correspondam a determinadas condições, deve utilizar a opção Filtrar do Menu Auxiliar.

Continua

Gerir Pagamentos e Recebimentos, Continuação

Exportar

Esta opção, disponível no Menu Auxiliar, permite extrair dados para ficheiros de formato standard tais como folhas de cálculo. A exportação pode ser total ou parcial. Neste segundo caso use a função filtrar para isolar previamente o conjunto de registos que pretende exportar.

Ordenação

É possível visualizar os documentos por ordem "Ascendente" ou "Descendente" dos códigos série + nº documento.

Para o efeito utilize essas duas opções existentes no Menu Auxiliar.

Listagens

Pode definir listagens usando o botão Listagens da Barra de Operações.

As operações e opções disponíveis são as mesmas existentes no módulo Facturação.

Estão disponíveis listagens simples, listagem de documentos já imprimidos, de documentos não imprimidos, listagem de documentos anulados e diário de pagamentos.

O diário de pagamentos faz a distribuição do valor de cada documento de pagamento pelos respectivos documentos de facturação.

No fim pode fazer a pré-visualização da listagem, antes de escolher se pretende imprimir ou exportar, carregando nos botões existentes para o efeito.

Estatísticas

A Estatística de Documentos de Pagamento calcula os valores acumulados por mês dos documentos de pagamento.

Contas Correntes

Módulo de contas correntes

Este módulo mantém o histórico de todos os movimentos de conta corrente de Clientes, Fornecedores ou Stocks bem como os seus valores e/ou quantidades acumulados.

Através do botão Conta Corrente, da Barra de Operações, acede-se à C/C de qualquer cliente, fornecedor ou artigo, podendo efectuar buscas e observar o histórico entre duas datas.

Uma vez dentro do módulo aparece uma nova barra com três funções: Movimentos, Listagens e Estatísticas.

Movimentos de contas correntes de clientes e fornecedores

Os movimentos registados em conta corrente podem ser de dois tipos: Documentos de Facturação ou Pagamento e os movimentos criados directamente neste módulo.

Para efectuar lançamentos directamente em qualquer conta corrente tem de utilizar a função Movimentos e o Menu Auxiliar acessível a partir do botão direito do rato.

Movimentos de contas correntes de artigos

Os movimentos da C/C de artigos são simples lançamentos na C/C de stocks, permitido actualizar o stock dos artigos movimentados bem como a distribuição por armazéns ou a sua transferência entre armazéns.

Os movimentos possíveis são: Entrada ou Saída de Artigos, Composição ou Decomposição de Artigo, Transferência de Armazém.

Alterar e visualizar

Todos os movimentos das C/C podem ser alterados a partir deste módulo. No entanto só os movimentos criados neste módulo podem ser aqui também eliminados.

Para visualizar ou alterar um determinado movimento clique duplamente sobre o seu registo. Também pode realizar estas operações a partir do Menu Auxiliar

---

Procurar

Esta função permite a pesquisa de um determinado movimento com base na data do movimento

Após a procura será seleccionado o documento que satisfaz as condições. Esta função é acessível a partir da opção Procurar do Menu Auxiliar.

Filtrar

Esta função, disponível no Menu Auxiliar, permite isolar os dados de uma determinada conta corrente, num determinado período, com recurso a condições.

Continua

Contas Correntes, Continuação

Exportar

Esta opção, disponível no Menu Auxiliar, permite exportar os dados da conta corrente seleccionada, num determinado período, para um ficheiro de formato standard.

Pagamentos efectuados

Esta função, existente para C/C de clientes ou fornecedores, mostra, para o documento seleccionado, os documentos de pagamento já emitidos.

Listagens

O botão Listagens da barra de funções do módulo, dá acesso a um menu onde pode definir o Extracto de Conta Corrente que pretende.

Este extracto pode abranger um ou mais clientes ou fornecedores, num determinado intervalo de datas e em qualquer moeda. O Extracto de Conta Corrente de stocks mostra os movimentos de entrada e saída de artigos registados em C/C.

No fim pode fazer a pré-visualização da listagem antes de escolher se pretende imprimir ou exportar carregando nos botões existentes para o efeito.

Estatísticas

A Estatística de Contas Correntes permite analisar a importância dos clientes ou fornecedores no quadro dos movimentos de C/C e proporciona também a análise comparativa de resultados entre dois anos consecutivos.

No caso dos Stocks, a estatística mostra para os artigos seleccionados durante o período escolhido, os preços médios de custo e de venda, as quantidades movimentadas, os seus valores e a percentagem da diferença entre a compra e a venda.

A análise pode abranger o universo completo ou apenas um grupo consecutivo de códigos de clientes, fornecedores ou artigos. A informação pode ser visualizada graficamente e imprimida.

Recomendações para a Acção

Introdução

Aqui apresentamos uma Ficha de Recomendações para a Acção.

Nº	Recomendação	Sugestão
1	Correcção de documentos de pagamento	No caso de engano na criação de um documento de pagamento é preferível anular o documento, do que editá-lo, e eliminar todos os lançamentos, levando o Pagamento a zeros.
	Recuperação de documentos anulados	Para recuperar um documento anulado seleccione-o e use a função Alterar. O documento exibirá a palavra Anulado a vermelho. Clique no botão “Restaurar” que surgirá em substituição do “Gravar”. O lançamento na C/C dependente será também recuperado.
2	Geração automática de documentos	Consiste na criação de documentos de facturação, em datas agendadas, a partir de documentos de facturação já criados. É o caso de avenças mensais.
3	Ligação com as Contas Correntes	Os documentos de Facturação e Pagamentos só afectam as Contas Correntes se devidamente parametrizados Tem de proceder previamente a essa parametrização em Utilitários/Parametrização/Documentos
4	Emissão de facturas com o logótipo da empresa	É possível imprimir o logótipo nos documentos impressos desde que não ultrapasse as dimensões 3cmx6cm. Vá a Utilitários/Parametrização/Empresa e inclua o logótipo no campo para esse fim destinado.
5	Numeração das Facturas	Pode manter a numeração das suas facturas ao iniciar a utilização do *Gestwin* Os documentos poderão começar no número pretendido, sendo a numeração a partir daí sequencial.

Solução para o Cenário

Solução preconizada

Na época alta, a procura dos serviços da Trilho é forte e os clientes liquidam atempadamente as suas facturas. Nos outros períodos, o dinheiro não entra tão rapidamente como sai. Por isso é muito importante que as facturas sejam enviadas logo que os serviços sejam prestados. Esperar pelo final do mês apenas significa esperar mais pelo pagamento.

A maior parte dos problemas da Trilho com a facturação aos seus clientes fica resolvida com a utilização dos módulos de Facturação e Pagamentos do *Gestwin*. A automatização do processo de tratamento de facturas permite uma redução de custos entre os 63 e os 67%.

No tópico "Emissão de Documentos de Facturação" encontra todos os procedimentos necessários para emitir e gerir os documentos de Facturação sejam: Facturas, Vendas a Dinheiro, Notas de Crédito, Notas de Débito, Guias de Remessa.

Uma das formas rápidas de defrontar-se com problemas de *cash-flow* é o fornecimento de serviços a clientes que demoram a pagar. O controlo dos recebimentos é essencial em qualquer empresa, e recomenda-se a utilização do respectivo módulo do *Gestwin*. É um dos motivos porque o programa de gestão constitui um investimento com um retorno substancial.

O tópico "Gerir Pagamentos e Recebimentos" contém toda a informação necessária para realizar todos os procedimentos referentes a pagamentos e recebimentos.

Finalmente, usando as funcionalidades descritas no tópico "Contas Correntes" pode controlar em qualquer momento as posições dos Clientes e Fornecedores e cruzar alguns desses dados, facilitando a gestão da tesouraria.

Solução futura

Contudo, para atingir maior performance a nível da gestão da tesouraria, recomenda-se a implementação a curto prazo de um processo de facturação electrónica através da Internet com as seguintes vantagens:

- Entrega imediata das facturas
- Redução dos custos de impressão, preparação e envio de facturas
- Resolução de conflitos em tempo real
- Conhecimento imediato da situação das facturas
- Redução dos custos de arquivo de facturas
- Controlo completo do processo de Recebimento e Pagamento

Para além das vantagens a nível administrativo e financeiro, pode trazer também vantagens estratégicas pois aumenta a eficácia de comunicação com o cliente, promove a sua posição e imagem no mercado, podendo mesmo gerar novas oportunidades de negócio com parceiros estratégicos.

Exercícios para Resolver

Introdução	Aqui se apresentam algumas questões para aplicar a estratégia e assim confirmar que domina os objectivos de aprendizagem do capítulo.
Questão nº 1	O programa está preparado para a leitura de um código de barras?
Questão nº 2	Como criar uma Venda a Dinheiro?
Questão nº 3	É possível inserir comentários num documento?
Questão nº 4	O programa permite efectuar/receber Pagamentos Parciais?
Questão Nº 5	Como fazer para alterar a taxa de IVA?

Bibliografia e Webgrafia

Bibliografia

- *Estratégia Empresarial e Tecnologias da Informação*, M. Caroline Daniels, Caminho
- *Utilizar o Computador – Depressa e Bem*, Jorge Neves, 2004, FCA
- *Novas Tecnologias: Presente e Futuro*, Eduardo Correia, 2006, Sílabo
- *e-Business na óptica de Marketing*, Dário Félix Rodrigues, 2002, Lidel
- *Gest@o.com Gestão de Clientes no Sec.XXI*, F Silvério, Cristina R Santos Eduardo Correia, Fernando Vasconcelos, Sílabo, 2004
- *Rumo ao Futuro*, Bill Gates, 1995, McGraw-Hill

Webgrafia

www.pt.wikipedia.org/wiki/sistemas_de_informação

www.portaldaempresa.pt/CVE/pt/Gestao/GestaoFinanceira/Factura_Electronica/

www.ibm.com/access/pt/pme

www.pmelink.pt

www.vendernanet.blogspot.com

www.e-crm.blogspot.com

www.softpack.pt

www.tek.sapo.pt

http://www.infowester.com/col150804.php